

**ANALISIS TINGKAT KEPAHAMAN SISTEM RUJUKAN BERJENJANG
TERHADAP KEPUASAN PASIEN BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM
DAERAH Ir. SOEKARNO KABUPATEN SUKOHARJO**

Primanda Budi Utami¹, Muhlizardy, S.Kep., M.A.R.S²

primanda.students@aiska-university.ac.id, muhlizardy92@aiska-university.ac.id

ABSTRAK

Latar Belakang; Di Indonesia, sistem rujukan diatur dalam bentuk berjenjang, yang berfungsi sebagai bagian dari sistem dan berhubungan satu sama lain. Kepuasan merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam mengukur pelayanan kesehatan di rumah sakit. Masalah yang sering terjadi pada sistem rujukan berjenjang yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah adanya ketidakpahaman pasien tentang sistem rujukan berjenjang. **Tujuan;** Menganalisis tingkat kepehaman sistem rujukan berjenjang terhadap kepuasan pasien BPJS di RSUD Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo. **Metode;** Jenis penelitian ini kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif. **Hasil;** Tingkat kepehaman sistem rujukan berjenjang dengan kepuasan pasien BPJS diperoleh bahwa 4 responden memiliki tingkat kepehaman rendah merasa kurang dan cukup puas. Sebanyak 41 responden memiliki tingkat kepehaman sedang meskipun masih terdapat responden yang merasa kurang puas dan puas, namun sebagian besar responden yang memiliki tingkat kepehaman sedang merasa cukup puas. Sebanyak 10 responden memiliki tingkat kepehaman yang tinggi merasa cukup dan puas. **Kesimpulan;** Terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat kepehaman sistem rujukan berjenjang terhadap kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Ir. Soekarno Kabupaten Sukoharjo.

Kata Kunci : BPJS, Kepehaman, Kepuasan, Sistem Rujukan Berjenjang